लातूर जिल्ह्यातील ग्राहकांचा ग्राहक हक्क विषयक जनजागृतीबाबत विश्लेषणात्मक अभ्यास

संशोधन आराखडा (Synopsis)

स्वामी रामानंद तीर्थ मराठवाडा विद्यापीठ, नांदेड

वाणिज्य शाखेतर्गत पीएच्. डी. पदवीसाठी
सादर करावयाच्या शोध प्रबंधाचा संशोधन आराखडा

: संशोधक :

श्री. दीपक प्रल्हाद पाटे

(एम.कॉम., एम.ए. अर्थशास्त्र, जी.डी.सी. ॲण्ड ए., बी.एड)

मो. 8766915936

deepakpate652@gmail.com

: मार्गदर्शक :

डॉ .   शिवप्रसाद वैजनाथ डोंगरे

सहयोगी प्राध्यापक

वाणिज्य विभाग

महात्मा बसवेश्वर महाविद्यालय, लातूर

मो . 7798395000

shivajidongare@yahoo.co.in

: संशोधन केंद्र :

शिवाजी महाविद्यालय, रेणापूर

ता. रेणापूर, जि. लातूर

प्रस्तावना : (Introduction)

ग्राहक संरक्षण ही एक सामाजिक-आर्थिक क्रिया आहे, जी सरकारद्वारे ग्राहकांच्या हितासाठी केली जाते. प्रत्येक माणूस हा 'ग्राहक' आहे. देशाच्या विकासात ग्राहकांची भूमिका महत्त्वाची असते. महात्मा गांधी म्हणाले, "ग्राहक हा आपल्या परिसराचा सर्वात महत्वाचा पाहुणा आहे. तो आपल्यावर अवलंबून नाही, आपण त्याच्यावर अवलंबून आहोत. तो आपल्या कार्यामधील एक व्यत्यय नसुन, तो आपल्या कार्यातील उद्देश आहे. एखाद्या ग्राहकाला संधी देऊन आम्ही त्यावर उपकार करत नाही आहोत. उलट त्याची सेवा करण्याची संधी देऊन तो आपल्यावर उपकार करत आहे." स्वातंत्र्यापुर्वीपासूनच ग्राहक संरक्षण हा भारतातील राज्यकर्त्यांच्या जबाबदारीचा एक भाग आहे. ग्राहक संरक्षण कायदा, जो पूर्णपणे ग्राहक संरक्षणावर केंद्रित आहे, १९८६ मध्ये लागू करण्यात आला. ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ (CPA १९८६), जो १९८६ मध्ये संसदेत संमत झाला, हा ग्राहक संरक्षणासाठी सर्वोत्कृष्ट कायदा मानला गेला. परंतु जादा दराने फसवणूक, काळाबाजार, दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती, ई-कॉमर्स प्लॅटफॉर्मवर अनुचित व्यापार पद्धती इ. लोभी विक्रेत्यांमध्ये आणि उत्पादकांमध्ये ग्राहक हक्क आणि त्यांचे हित याकडे लक्ष न देता अवास्तव नफा कमावण्याची एक सामान्य प्रथा बनली आहे. त्यामुळे सरकारने ग्राहक संरक्षण कायद्यात महत्वपूर्ण नवीन बदल करुन ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ लागु केला. हा कायदा ग्राहकांना ग्राहक हक्क आणि धोरणांबाबत जागरूक करण्यासाठी विविध उपाययोजना स्पष्ट करतो. ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ हा एक महत्त्वाचा कायदा आहे जो ग्राहकांना विविध प्रकारचे शोषण आणि अयोग्य व्यवहार जे मुख्यत्वे दंडात्मक दृष्टिकोनापेक्ष नुकसानभरपाईवर लक्ष केंद्रित करतात या विरुद्ध प्रभावी सुरक्षा प्रदान करण्यासाठी लागू करण्यात आला आहे. ग्राहक संरक्षण कायद्याने ग्राहकांच्या निवारणासाठी केंद्र, राष्ट्रीय स्तरावर ,राज्य स्तरावर आणि जिल्हा स्तरावर एक सुसंघटित रचना विकसित केली आहे. तक्रारी आणि वस्तू आणि सेवांच्या मानकांना प्रोत्साहन देणे आणि ग्राहक विवादांचे निराकरण करण्यासाठी एडीआ यंत्रणा सुरू केली. ग्राहक जागृतीचा प्रसार करण्यासाठी सरकारने ग्राहक संरक्षण परिषद स्थापन केली आहे. ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ चे उद्दिष्ट ग्राहक हक्क, विवाद निराकरण आणि अनुचित व्यापार पद्धतीविरुद्ध कठोर अंमलबजावणी मजबूत फ्रेमवर्क प्रदान करून भारतातील ग्राहक संरक्षण मजबूत करणे आहे. हे ग्राहकांना सक्षम बनवते आणि निष्पक्ष आणि पारदर्शक बाजारपेठेला प्रोत्साहन देते.

ग्राहकांना वस्तू आणि सेवांच्या विविध पैलूंबद्दल माहिती मिळवण्याचा अधिकार आहे. ती माहिती म्हणजे वस्तू किंवा सेवांचे प्रमाण, गुणवत्ता, शुद्धता, सामर्थ्य, किंमत आणि मानकांबद्दल असू शकते. धोकादायक वस्तू आणि सेवांपासून संरक्षणाचा अधिकार, अयोग्य किंवा प्रतिबंधात्मक व्यापार पद्धतीपासून संरक्षण, स्पर्धात्मक किमतीवर विविध प्रकारच्या वस्तू आणि सेवांमध्ये प्रवेश करण्याचा अधिकार ग्राहकांना आहे. आधुनिक युगात वेगाने विकसित होत असलेल्या बाजारपेठा आणि ग्राहकांसमोरील आव्हानांना तोड देण्यासाठी ग्राहक संरक्षण कायदा २०१९ अंमलबजावणी करण्यात आली. नव्याने सादर केलेल्या तरतुदींविषयी अंतर्दृष्टी आणि ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ संदर्भात लातूर जिलह्यातील विविध भौगोलिक प्रदेशात राहणाऱ्या ग्राहकांच्या ज्ञानाची आणि जाणीवेची पातळी या विषयीचा सखोल अभ्यास प्रस्तुत संशोधनाद्वारे करण्यात येणार आहे.

समस्या सुत्रण : (Research Problem)

भारतीय व्यापाराचा आढावा घेतला तर लक्षात येईल की, अनेक सुधारणात्मक कायदे ग्राहक हक्क हितासंबंधी लागू करण्यात आलेले आहेत. परंतु अशा सुधारणात्मक कायद्याच्या संपूर्ण तरतुदीसंदर्भात अनेकजण अनभिज्ञ असल्याचे आढळते. लातूर जिल्हा हा महाराष्ट्रातील मराठवाडा प्रातांत असुन या प्रदेशाची पार्श्वभूमी ग्रामीण आणि शहरी अशी आहे. लातूर ही मराठवाड्यातील एक अग्रगण्य बाजारपेठ म्हणून उदयास आली आहे. वाढत्या बाजारपेठेसोबतच ग्राहक संरक्षण कायदा २०१९ मधील तरतुदीविषयी येथील ग्राहकांच्या ग्राहक हक्क ज्ञानाची आणि जाणीवेची पातळी आणि परिणाम सखोलपणे अभ्यासण्यासाठी प्रस्तुत विषयाची निवड केलेली आहे.

संशोधनाची उदिष्टे : (Objectives of the Research)

1. लातूर जिल्ह्यातील ग्राहकांच्या ग्राहक संरक्षण कायद्यातील तरतुदीच्या अनुषंगाने अभ्यास करणे.
2. लातूर जिल्ह्यातील ग्राहकांच्या ग्राहक हक्क जागरुकते बाबतचा अभ्यास करणे.
3. ग्राहक संरक्षण कायद्याचे ग्राहक ,विक्रेते, उत्पादक आणि यांच्या संदर्भातील उपयुक्तता अभ्यासणे.
4. लातूर जिल्हा ग्राहक हक्क मंच ची कार्यपद्धती अभ्यासणे.
5. लातूर जिल्हा ग्राहक मंच ची ग्राहक संरक्षण विकासातील भूमिका अभ्यासणे.
6. लातूर जिल्हा ग्राहक मंच कडे दाखल झालेल्या तक्रारीचा विश्लेषणात्मक अभ्यास करणे.
7. ग्राहक कायद्याच्या अंतर्गत येणाऱ्या तक्रार **निवारण** यंत्रणेच्या उपयोग लातूर जिल्ह्यातील ग्राहक कितपत प्रमाणात करून घेतात याचा अभ्यास करणे.
8. ग्राहक संरक्षण कायद्याची परिणामकता रुजवण्यात शासन व इतर यंत्रणा कमी पडली आहे का ? हे अभ्यासणे.

संशोधनाची गृहितके : (Hypothesis of the Research)

प्रस्तुत संशोधनाची व्याप्ती लक्षात घेता हे संशोधन करताना पुढील गृहितकांची मांडणी करण्यात आलेली आहे.

1) ग्राहक संरक्षण कायद्याचा ग्राहक हक्क तरतुदीं संदर्भात ग्राहक आणि व्यापारी अनभिज्ञ आहेत.
2) ग्राहक संरक्षण कायदातील ग्राहक हक्क तरतुदींची अंमलबजावणी करताना अनेक समस्यांचा सामना करावा लागतो.
3) ग्राहकातील एकजुटीच्या अभावामुळे आणि सामूहिक सौदाशक्तीच्या अभावामुळे ग्राहकाचे शोषण होत आहे.
4) ग्राहकाचे शिक्षण आणि ग्राहकातील सामान्य जागरूकता यांच्यात महत्त्वपूर्ण संबंध आहे.

अध्ययन क्षेत्र : (Scope of the Research)

प्रस्तुत संशोधन कार्य लातूर जिल्ह्यातील १० तालुक्यामधील ग्राहक आणि व्यापारी यांच्यातील ग्राहक संरक्षण कायदा २०१९ संदर्भातील ग्राहक हक्क जागरुकता पातळीचे मूल्यांकन करण्यात येणार असल्यामुळे संशोधनाचा कालावधी मर्यादित आहे. या दरम्यान ग्राहक हक्क जागरुकता शिबिर, विविध उपक्रम हे संशोधनाचा मुख्य आधार असून ग्राहक हक्क जागरुकते संदर्भात ग्राहक संरक्षण कायद्याचे असलेले योगदान या सर्व बाबींचा आढावा घेण्याचा प्रयत्न केला जाणार आहे. ग्राहक संरक्षण कायद्याद्वारे विविध ग्राहक हक्क संदर्भात हाताळलेले विषय व ग्राहकावर होणारा परिणाम या पैलूंवर प्रस्तुत संशोधनात आढावा घेण्यात येणार आहे.

संशोधन विषयाचे महत्त्व : (Importance of the Research)

१. ग्राहक संरक्षण कायद्याद्वारे राबविलेल्या उपक्रमामुळे व्यापाऱ्यावर प्रभाव पडतो.

२. ग्राहक संरक्षण कायद्यातंर्गत प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष कार्यातून होणारा परिणाम ग्राहकांच्या जागरुकतेसाठी महत्त्वपूर्ण आहे.

३. ग्राहक संरक्षण कायद्या ची भूमिका परिणामकारक व अनन्यसाधारण आहे.

४. ग्राहक संरक्षण कायद्यातंर्गत ग्राहक हक्क जागरूकतेचे योग्य मूल्यमापण करणे फलनिष्पत्तीचे सूचक असल्यामुळे महत्त्वपूर्ण आहे.

संशोधन आराखडा :

संशोधनाची उद्दिष्ट प्राप्त करणे व संशोधनाला सुयोग्य दिशा देण्यासाठी संशोधन आराखडा केला जातो. संशोधन विषयाचा विचारपूर्वक अंदाज घेऊन आराखड्याचे स्वरूप निश्चित करावे लागते. त्यामुळे संशोधनात आराखड्याला विशेष महत्त्व आहे. प्रस्तुत संशोधनाचा विषय ग्राहक संरक्षण कायदा २०१९ च्या तरतुदींच्या संदर्भात लातूर जिल्ह्यातील ग्राहक हक्क जागृतीबाबत विश्लेषणात्मक अभ्यास हा असल्याने प्रस्तुत अध्ययनात विश्लेषणात्मक व वर्णनात्मक संशोधन आराखडा या पद्धतीचा अवलंब करण्यात येणार आहे. त्या आधारे संशोधनाची दिशा ठरवून तथ्य संकलनासाठी अध्ययन केले जाऊन त्या आधारे मिळवलेल्या माहितीचे वर्गीकरण करून निष्कर्ष काढले जातील.

संशोधन पध्दती (Research Method)

प्रस्तुत विषयाचे संशोधन करीत असताना गुणात्मक आणि संख्यात्मक समिश्र संशोधन करण्यात येणार आहे. त्यासाठी प्राथमिक व

दुय्यम स्वरूपाच्या साधनांचा अवलंब केला जाणार आहे.

अ) तथ्य संकलन (Collection of Data)

तथ्य संकलन ही संशोधन पध्दतीची महत्त्वाची अट आहे. कारण त्या तथ्यांच्या आधारावर निष्कर्ष मांडले जातात. हे तथ्य संकलन प्राथमिक आणि द्वितीय स्त्रोताच्या आधारे केले जाते.

१) प्राथमिक स्त्रोत :

विविध तालुक्यातील ग्राहक आणि व्यापारी यांच्या मुलाखती, प्रश्नावली भेटी या माध्यमातून प्राथमिक साधने मिळविली जाणार आहेत.

२) द्वितीय स्त्रोत :

द्वितीय स्वोतामध्ये संशोधन विषयाशी निगडित अहवाल, वृत्तपत्रे, साप्ताहिके, पाक्षिके, मासिके, शोधप्रबंध शोधनिबंध, संदर्भग्रंथ तसेच पूर्व संशोधित साहित्याचा वापर करण्यात येणार आहे.

ब) विश्लेषण पध्दती :

संशोधनासाठी संशोधक जी तथ्ये संकलित करतो ती पूर्वग्रह किया अस्पष्ट विस्तृत व अवास्तव स्वरूपाची असतात, अशा विखुरलेल्या तथ्यांच्या आधारे विश्लेषण करणे कठिण असते. तयांचे विश्लेषण सुलभतेने होण्यासाठी व समजण्यासाठी तयांचे गट पाडणे किंवा श्रेणीकरण करणे. तथ्यांचे विश्लेषण सुलभ व्हावे यासाठी समान व असमान बाबी कोणत्या आहेत हे निश्चित करून, निश्चित प्रकार निवडावे लागतात. त्यामुळे विखुरलेले तथ्य एका निश्चित स्वरूपाच्या वर्गात किंवा श्रेणीत प्रस्तुत होऊ लागतात. म्हणून प्रस्तुत संशोधनात तथ्यांच्या वर्गिकरणाचा योग्य प्रकारे उपयोग केला जाईल.

नमुना निवड

संशोधन नमुना जर प्रतिनिधिक व योग्य असेल तर निष्कर्ष देखील सुयोग्य राहतात. म्हणून संशोधनाच्या सार्थकतेकरिता प्रतिनिधिक नमुन्याची आवश्यकता असते. प्रस्तुत संशोधन विषयांमध्ये संभाव्य नमुना निवड प्रकारातील साधा यादृच्छिक पद्धतीतील नियमित एकके या पद्धतीचा वापर करून लातूर जिल्ह्यातील १० तालुक्यामधील एकूण ६०० उत्तरदात्यांची नमुना निवड करण्यात येईल.

पूर्वसंशोधन साहित्याचा आढावा : (Review of Research Literature)

प्रस्तुत विषयाच्या संशोधनापूर्वी अन्य संशोधकांनी ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या अनेक पैलु संदर्भात संशोधन कार्य केलेले आहे. त्या संशोधकांचे, लेखकांचे काही संदर्भ ग्रंथ उपलब्ध आहेत. तसेच अन्य लेखकांनी लिहिलेल्या अनुवादीत आणि संपादित केलेल्या पूर्वसंशोधनाचा आढावा येथे घेण्यात आलेला आहे.

• चॅटर्जी आणि साहू (२०११) : समकालीन युग हे ग्राहकांचे युग म्हणून ओळखले जाते. कोणताही देश जाणूनबुजून किंवा नकळत ग्राहकांच्या हिताकडे दुर्लक्ष करू शकत नाही. ग्राहक संरक्षण कायदा, १९८६, हे भारतातील ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी सामाजिक-आर्थिक कायद्याच्या इतिहासातील एक मैलाचा दगड म्हणून मानले जाते. या कायद्याचे मुख्य उद्दिष्ट ग्राहकांचे अधिक चांगले संरक्षण सुनिश्चित करणे हा असुन ग्राहकांच्या तक्रारींचे साधे जलद आणि स्वस्त निराकरण आणि विशिष्ट स्वरूपाचा दिलासा आणि ग्राहकांना योग्य असेल तेथे नुकसानभरपाई प्रदान. करणे हा देखील या कायद्याचा उद्देश आहे. उपराक्त संशोधनामध्ये ग्राहक संरक्षण कायद्याची परिणामकारकता अभ्यासणात आली आहे

• मित्तल आणि गुप्ता (२०१३) : ग्राहकांनी त्याच्या हक्कांबद्दल अद्ययावत माहिती मिळविण्यासाठी त्यांच्यामध्ये भावना विकसित करणे आवश्यक आहे. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कायदेशीर प्रक्रियेच्या जागरूकतेकडे अधिक कल असणे आवश्यक आहे. ग्राहक मंचांमध्ये वकिलांना गुंतवणे आवश्यक नाही. त्यामुळे ग्राहकांना जिल्हा मंचावर तक्रार दाखल करण्याच्या प्रक्रियेबद्दल शिक्षित असणे आवश्यक आहे आणि त्यासाठी प्रेरित असणे आवश्यक असल्याचे प्रसतुत संशोधनाद्वारे अभ्यासण्यात आले आहे.

• अरोरा आणि सोनी (२०१८) : ग्राहक जागरुकता म्हणजे एखाद्या व्यक्तीने उपलब्ध उत्पादने आणि सेवांचे विपणन आणि विक्री संदर्भात ग्राहक म्हणून स्वतःच्या हक्कांबद्दल समजून घेणे होय. ग्राहक जागरुकतेच्या संकल्पनेमध्ये सुरक्षा, निवड, माहिती आणि ऐकण्याचा अधिकार या चार श्रेणींचा समावेश होतो. ग्राहक हा सर्व आर्थिक क्रियाकलापांचा केंद्रबिंदू आहे. उत्पादन म्हणजे ग्राहकांच्या समाधानासाठी वस्तू आणि सेवांचा वापर सुनिश्चित करणे होय.जेव्हा उत्पादने स्वीकार्य मानक दर्जाची असतात आणि केवळ नफा कमावणे हा हेतू न ठेवता उत्पादित आणि वितरित केले जातात तेव्हा वरील उद्दिष्ट साध्य केले जाऊ शकते ही कल्पना ग्राहक संरक्षणाच्या संकल्पनेचा संदर्भ देते. सर्व प्रकारच्या शोषण आणि अन्यायकारक व्यवहारांपासून स्वतःचे संरक्षण करण्यासाठी ग्राहक संरक्षण कायदा 'स्व-मदत' या तत्त्वावर आधारित असल्याचे प्रस्तुत संशोधनात अभ्यासणात आले आहे.

सदरील संशोधनात ग्राहक संरक्षण कायदा-२०१९ च्या तरतुदींच्या संदर्भात ग्राहक हक्क जागृतीबाबत प्रकाश टाकण्यात आलेला नसल्यामुळे प्रस्तुत विषयाच्या संशोधनात वेगळेपणा असलेला आढळून येतो.

संशोधन प्रकरण योजना : (Chapter Scheme of Research)

या प्रबंधामध्ये मांडण्यात आलेल्या प्रकरणाची रूपरेषा पुढील प्रमाणे आहे.

प्रकरण पहिले - प्रस्तावना

प्रकरण दुसरे - संशोधन साहित्याचा आढावा

प्रकरण तिसरे - संशोधन पद्धती

प्रकरण चौथे - ग्राहक संरक्षण कायदा २०१९

प्रकरण पाचवे - तथ्य विश्लेषण व निर्वाचन

प्रकरण सहावे - निष्कर्ष, सारांश, गृहितकृत्याची पडताळणी व शिफारशी

परिशिष्टे - मुलाखत, अनुसूची

संदर्भसूची :- (Bibliography)

1) Sheetal Sahoo and Aman Chatterjee, (2011). Consumer Protection-Problems and Prospects,SSRN Electronic Journal 7 (7), pp. 1-23.

2) Ishwar Mittal and Ravi Kumar Gupta, (2013). Awareness and Instrument to Utilize Consumer Rights: A Consumer Protection Perspective, Sandesh-Masnath Journal of Man agement, Vol. 8, No. 1-4, pp. 53-62.

3) Mani Arora and Anil Kumr Soni, (2018). Awareness of Consumers towards their Rights and Consumer Protection Act, 1986, International Journal for Research in Engineering Application & Management (UREAM), Vol. 04, Issue-03, pp. 268-277.

4) http://dailypost.in/news/consumer-forum-fines-sbi-ignoring-customers/, 2017.

संशोधक

दीपक प्रल्हाद पाटे

संशोधन मार्गदर्शक

डॉ . शिवप्रसाद बैजनाथ डोंगरे

सहयोगी प्राध्यापक, वाणिज्य विभाग

महात्मा बसवेश्वर महाविद्यालय, लातूर